



Perlindungan Konsumen Pada Perjanjian Baku Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Fajra Ananda Ritonga¹, Muhlizar², Dian Mandayani Ananda Nasution³

Universitas Al Washliyah Medan

Email Korespondensi: fajraananda234@gmail.com

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 03 Desember 2025

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to determine consumer protection in standard agreements in E-Commerce transactions reviewed based on Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, 2) to determine the responsibilities of business actors in standard agreements in E-Commerce transactions based on Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, 3) to determine the rights and obligations in standard agreements in E-Commerce transactions reviewed based on Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection. The type of research conducted is normative legal research. The data analysis method applied in this study is a qualitative descriptive method. Based on the results of the study, it shows that 1) consumer protection in standard agreements in e-commerce transactions according to Law No. 8 of 1999 provides a legal basis to protect consumers from unfair standard clauses and cancel detrimental agreements, 2) the responsibilities of business actors in standard agreements in e-commerce transactions based on Law No. 8 of 1999 is that business actors are fully responsible for all losses arising from the use of goods/services in e-commerce transactions, 3) consumer rights are to receive correct, clear and honest information, as well as the right to comfort, security and safety, while the obligations of business actors in standard e-commerce agreements refer to the principle of good faith,

Keywords: Consumer Protection, Standard Agreements, e-commerce, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) mengetahui perlindungan konsumen pada perjanjian baku dalam transaksi E-Commerce ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, 2) mengetahui tanggung jawab pelaku usaha pada perjanjian baku dalam transaksi E-Commerce berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, 3) mengetahui hak dan kewajiban pada perjanjian baku dalam transaksi E-Commerce ditinjau berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif. Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) perlindungan konsumen pada perjanjian baku dalam transaksi e-commerce menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum untuk melindungi konsumen dari klausul baku

yang tidak adil dan membatalkan perjanjian yang merugikan, 2) tanggung jawab pelaku usaha pada perjanjian baku dalam transaksi e-commerce berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 adalah pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang timbul akibat penggunaan barang/jasa dalam transaksi e-commerce, 3) hak konsumen adalah untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, sementara kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian baku e-commerce mengacu pada prinsip itikad baik

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, e-commerce, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

PENDAHULUAN

Di era teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar sebagai tempat bertemunya permintaan dan penawaran mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka untuk melakukan transaksi. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi (Sjaputra, 2012).

Dengan munculnya media internet, bentuk jarak dan waktu tidak lagi menjadi hambatan setiap orang untuk melakukan transaksi. Selain untuk berkomunikasi, internet diluar dugaan sebelumnya telah berkembang menjadi media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media untuk berbisnis. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media internet pada dasarnya sama dengan transaksi jual beli pada umumnya.

Dengan kemudahan yang ditawarkan internet, adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai ditinggalkan. Saat ini transaksi melalui media internet lebih dipilih dikarenakan kemudahan yang ditawarkan. Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi sejumlah kerugian (Edemon, 2015).

Transaksi jual beli dengan internet atau bisa dikatakan transaksi jual beli secara *e-commerce*. *Electronic ecommerce* terbentuk dari berbagai sub sistem yang tersusun secara sistematis, yang mana masing-masing sub memiliki permasalahannya masing-masing. Transaksi jual beli secara *e-commerce* ini selain diatur dengan aturan hukum yang terdapat didalam KUH Perdata juga diatur dengan UU ITE. Selanjutnya, transaksi jual beli secara *e-commerce* ini dilakukan atau dilandaskan dengan menggunakan asas kebebasan berkontrak yang terdapat didalam Pasal 1338 KUH Perdata.

Salah satunya yaitu dampak negatif dari *e-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan

produk yang dipesan tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Disamping itu, bagi produsen, banyaknya jumlah orang yang mengakses internet mengakibatkan produsen kesulitan mendeteksi apakah pembeli yang sesungguhnya atau bukan. Masalah perlindungan hukum dalam *e-commerce* merupakan aspek yang penting diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *e-commerce* akan menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan.

Transaksi jual beli melalui *e-commerce* saat ini terutama di wilayah hukum Negara Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen yakni Undang- Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disamping masih adanya peraturan perundang-undangan lainnya mengatur hal yang sama.

Sejauh ini transaksi *e-commerce* ini dilakukan berdasarkan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam pasal 1338 KUHPerdata. Selain dalam KUHPerdata, perangkat hukum yang dapat digunakan dalam aktivitas *e-commerce* adalah Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) yang mulai berlaku atau disahkan oleh DPR, pada hari Selasa tanggal 25 Maret 2008 lalu.

Seperti umumnya yang dapat ditemui dalam transaksi secara konvensional, *e-commerce* pun mengenal penggunaan suatu klausula baku (*standard contract*). Klausula baku (perjanjian baku) adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha (Abdul, 2008).

Mariam Darus mendefinisikan bahwa perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir sedangkan Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai konsep janji-janji tertulis yang dimana disusun tanpa membicarakan isi dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu. Dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*) (Zulham, 2013). Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Penggunaan klausula baku dilakukan mengingat untuk membuat tiap perjanjian yang sama secara khusus setiap kali dibutuhkan, dirasa tidak efisien. Hal ini dikarenakan untuk membuat perjanjian yang berbeda untuk masing-masing transaksi akan membuang banyak tenaga, waktu dan juga biaya. Klausula baku ini memuat syarat-syarat yang sudah dipersiapkan oleh salah satu pihak, sementara pihak lain tinggal menyetujui atau menolak saja dan tidak dapat mengubah.

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak

konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walau memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Permasalahan ini menarik untuk ditelaah dan dibahas karena dalam praktek kehidupan sehari-hari (terutama pada aktivitas *e-commerce* sebagai suatu langkah antisipasi), banyak konsumen terlibat dalam klausula baku tanpa disadarinya. Walaupun sadar, seringkali ia tidak berdaya mengatasi hambatan-hambatan dalam mempertahankan dan melindungi haknya karena ada kalanya pemenuhan kebutuhannya tidak dapat ditanggguhkan.

Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang mana sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Transaksi secara online bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumen masing-masing harus memiliki itikad baik dari awal (Abdul, 2019)

Contoh perjanjian baku yang diambil oleh penulis yaitu kasus seperti yang dialami Jumanto yang bertempat tinggal di Lampung, mengenai pembelian baju di Blibli.com yang dimana Blibli.com memiliki sistem otomatis untuk pengecekan uang yang telah ditransfer oleh konsumen namun ternyata sistem tersebut error dan menyebabkan uang yang seharusnya sudah masuk namun dinyatakan belum masuk sehingga pesanan Jumanto dibatalkan secara sepihak oleh pihak Blibli.com karena batas waktu transfer bagi Jumanto telah habis.

Dalam penelitian sejauh ini, kedudukan pelaku usaha didalam klausula baku lebih kuat dari konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen tidak berperan untuk menetapkan mengenai isi klausula baku. Padahal di sisi lain, peran konsumen terhadap pelaku usaha sangatlah besar karena konsumen yang memberi pengembangan terhadap pendapatan bagi pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku diatur dalam Bab V pasal 18 dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Ketentuan tentang klausula baku tersebut termasuk kedalam kegiatan transaksi penjualan barang dan/atau jasa (Yusuf, 2010). Tentu saja Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menginginkan terciptanya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Pengaturan pencantuman klausula baku bukanlah keberpihakan terhadap kepentingan konsumen semata dan merugikan pelaku usaha. Namun sesuai asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen, maka kepentingan semua pihak harus dilindungi, termasuk kepentingan pemerintah

dalam pembangunan nasional, harus mendapat porsi yang seimbang (Zulham, 2013).

. Ketentuan tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Hal ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari pembuatan klausula baku yang semena-mena dari para pelaku usaha, sehingga setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya (Miru dan Yudo).

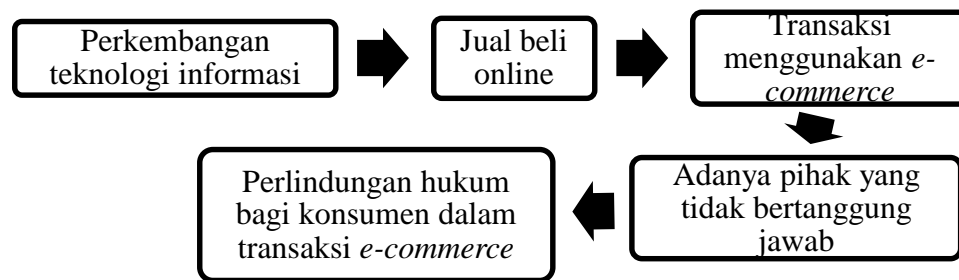
Hak-hak konsumen untuk tercapainya perlindungan konsumen sudah tercantum atau dituangkan dalam bentuk undang-undang, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Hak-hak tersebut sudah diakui keberadaannya dan memiliki kepastian hukum yang diatur dalam undang-undang positif. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan bisa menggunakan pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini, namun dalam kaitannya dengan aktivitas e-commerce sekarang sudah dibuat peraturan hukum baru yaitu UUIE (Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik).

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normative (*doctrinal*). Pada penelitian hukum normatif, hukum dikonsepkan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepkan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Sedangkan penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari pelaku manusia, baik secara verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip (Fajar dan Achmad, 2010).

Dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data merupakan dasar dari langkah-langkah dalam penyusunan karya ilmiah yang dilakukan oleh penulis, karena data merupakan elemen-elemen yang mendukung dan akan melengkapi sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan terdiri dari tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan tersier (Soekanto, 2015).

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian hukum normatif ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kepustakaan. Penelitian kepustakaan bertujuan memperoleh data sekunder dengan serangkaian kegiatan penelusuran literatur dan dokumentasi dengan cara membaca, mengkaji, merangkum data, mengutip buku-buku, menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen dan informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Data dikumpulkan melalui studi terhadap berbagai sumber yang terdiri atas data primer, dan data sekunder.

Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memaparkan data secara detail dan menganalisisnya dengan menggunakan teori-teori yang relevan guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Pada Perjanjian Baku Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang baru bagi perdagangan online, termasuk melalui marketplace seperti Shopee, lazada, bukalapak dll. Kemudahan akses dan pilihan produk yang beragam menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Namun, dibalik kemudahan tersebut, terdapat potensi pelanggaran hak konsumen, salah satunya terkait pembelian produk dengan perjanjian baku. Permasalahan ini seringkali terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah ini maka ia harus dilindungi oleh hukum. Karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah untuk melindungi, memberikan rasa aman dan keadilan bagi masyarakat (Rezky dan Tadjuddin).

Menyikapi berbagai permasalahan yang timbul saat bertransaksi melalui *e-commerce* maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum. perlindungan hukum tersebut dapat dilihat dari ketentuan yang telah ada di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah bentuk perlindungan kepada konsumen sebagai subjek hukum sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum mencakup tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan

responsif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam pengambilan keputusan seperti memberikan payung hukum terhadap konsumen dengan mengatur para pelaku usaha serta menjamin hak konsumen dan memberikan perlindungan. Hal ini guna memberikan sosialisasi terhadap pelaku usaha sebagai penjual mengenai perlindungan konsumen serta bagaimana akibat yang ditimbulkan dari adanya perdagangan yang tidak sesuai dengan deskripsi dan gambar produk. dan juga sebagai edukasi kepada konsumen untuk cermat dan berhati-hati memilih barang yang akan dibeli serta memperhatikan terlebih dahulu mengenai deskripsi produk dan ulasan pembeli sebelum melakukan pembelian (Zeva, 2024).

Payung hukum dalam perlindungan konsumen sangat penting untuk memastikan bahwa keadilan, kenyamanan, dan kepastian ditegakkan secara konsisten bagi konsumen dan pelaku usaha yang terlibat dalam perdagangan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tertuang dalam undang-undang seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya yang ditetapkan pemerintah.

Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 3 huruf a, tersirat bahwasannya undang-undang ini menginginkan kontribusi dan peran aktif konsumen untuk dapat lebih memahami hak-haknya, dan berinisiatif menuntut dan melindungi dirinya termasuk (hak sebagai konsumen), apabila tidak terpenuhi (Perimayoga *et al.*, 2019).

Dalam pasal 3 huruf d UUPK, sistem perlindungan konsumen yang diinginkan harus memiliki kemampuan untuk memberikan kepastian hukum, akses, dan keterbukaan informasi guna mengurangi risiko kesalahan yang dapat mengakibatkan adanya perjanjian baku. Konsep sistem perlindungan konsumen ini tidak hanya mencakup pengetahuan semata, melainkan juga segala elemen terkait yang dapat mendukung terciptanya kepastian hukum dan transparansi informasi. Hal ini memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi elektronik dengan keyakinan bahwa informasi yang diterima adalah benar, sehingga merasa aman dalam hal kepastian hukum, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam perjanjian baku.

Langkah-langkah hukum represif juga diterapkan sebagai tindakan penegakan hukum, termasuk penyitaan, hukuman administratif, dan pemidanaan. Tindakan-tindakan ini melibatkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan oleh penjualan produk yang tidak sesuai. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan ganti rugi maka konsumen dapat melaporkan pelaku usaha tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK menangani kasus-kasus melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, dan jika keputusan dicapai melalui proses peradilan, BPSK dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha tersebut.

Berdasarkan pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan konsumen bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Adanya BPSK ini tentunya akan menjadi bagian

dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini disebabkan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha memiliki nominal perkara yang kecil sehingga tidak mungkin diajukan sengketa di pengadilan yang tentunya tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut (Herman *et al.*, 2023)

Tanggung jawab untuk mengganti kerugian konsumen tidak hanya disebabkan oleh tindakan yang melanggar hukum, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan kepada orang lain bukan hanya karena kesengajaan tetapi juga dapat timbul akibat kelalaian atau kealpaan dari pelaku usaha (produsen), serta karena kurangnya kehati-hatian yang dilakukan, baik oleh mereka sendiri maupun individu di bawah pengawasan mereka, sesuai dengan ketentuan Pasal 1366 KUH Perdata.

Pasal 1367 KUH Perdata juga mengatur tentang tanggung jawab perlindungan konsumen ini, yang menyatakan bahwa:

“Seorang tidak saja bertanggungjawab untuk perbuatan yang dilakukan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya..”

Terkait dengan hal tersebut, marketplace seperti Shopee, lazada, bukalapak dll yang menjadi platform bagi pelaku usaha untuk melakukan transaksi jual-beli secara online, juga ikut bertanggung jawab atas tindakan penjualnya. Penjual-penjual tersebut turut menjadi tanggung jawab karena telah terdaftar sebagai penjual di situs web setelah melalui proses verifikasi saat pendaftarannya.

Dengan adanya permasalahan penjualan produk yang tidak sesuai tersebut, maka mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang seharusnya didapatkan oleh konsumen sebagaimana dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah dilanggar oleh pelaku usaha dan harus secara tegas dipertanggungjawabkan.

Sesuai dengan teori Gustav Radbruch, untuk mencapai keadilan dalam sebuah masalah hukum, perlu adanya hukum positif, termasuk undang-undang perlindungan konsumen yang akan menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Di sini, kepastian hukum mencakup usaha untuk memberdayakan konsumen dalam memilih produk barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan mereka, serta untuk mempertahankan atau memperjuangkan hak mereka jika dirugikan oleh pelaku usaha (Gustav, 1973)

Dengan adanya regulasi ini dapat menjaga konsumen dari kelalaian atau penipuan oleh pelaku usaha dalam pembelian produk, baik secara online maupun offline. Konsumen memiliki hak untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan produk atau jasa yang mereka beli, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian kerugian jika produk yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dalam iklan atau standar yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang juga sejalan dengan teori perlindungan hukum dan keadilan.

Pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen yang dirugikan akibat menerima barang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, yang mana konsumen berhak meminta dan menuntut pelaku usaha untuk memberikan kompensasi/ ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf f dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Untuk menjamin kepastian hukum, pelaku usaha harus menanggung kerugian yang dialami konsumen saat membeli produk yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat konsumsi produk barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Mengenai bentuk ganti rugi, Pasal 19 ayat (2) menyatakan bahwa dapat berupa pengembalian uang (refund) atau penggantian barang (retur) sejenis atau setara nilainya, atau penggantian atas kerugian yang timbul akibat penggunaan, pemakaian, atau pemanfaatan produk tersebut dengan memberikan perawatan kesehatan atau santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Namun, jika pelaku usaha tidak merespons, menolak, atau enggan membayar kompensasi sebagaimana yang diminta oleh konsumen, konsumen berhak untuk memperkarakan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), asalkan nilai kerugian tersebut tidak melebihi Rp.200.000.000 (dua ratus juta rupiah). 4 Pasal 19 Ayat (4) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa meskipun pemberian ganti rugi dilakukan, hal tersebut tidak meniadakan kemungkinan adanya tuntutan pidana yang mungkin timbul, tergantung pada bukti tambahan yang mengindikasikan kesalahan. Namun, jika Pelaku Usaha dapat membuktikan pembelaan atas keluhan konsumen dengan bukti yang kuat menunjukkan kesalahan konsumen, Pasal 19 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha tidak wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen tersebut. Oleh karena itu, penjual di toko online seringkali membuat syarat dan ketentuan mereka sendiri di e-commerce untuk melindungi diri mereka dari kerugian yang mungkin timbul akibat tindakan konsumen.

Adapun pelaku usaha yang melanggar akan dikenai sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu berupa pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah). Pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana apabila melanggar beberapa ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf (a), huruf (b), huruf (c), huruf (e), ayat (2), serta Pasal

18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapula pelaku usaha yang melanggar aturan sebagaimana dimaksud Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, serta Pasal 17 ayat (1) huruf (d) dan huruf (f) dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda maksimal Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) (Kristiyanti, 2011).

Berdasarkan ketentuan pasal 45 UUPK, dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa, dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan, diantaranya:

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses pengadilan (litigasi)
Konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa melalui Lembaga peradilan umum berdasarkan pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan (BPSK)

Sengketa konsumen dapat juga diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi konsumen yang merasa hak-haknya dirugikan (Nasution, 2002). Selain diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban memberikan informasi yang akurat, jelas, dan sesuai dengan kondisi produk barang dan/atau jasa juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen juga diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengamanatkan bahwa "pelaku usaha yang menjual produk melalui platform elektronik harus menyediakan informasi yang komprehensif dan akurat mengenai syarat kontrak, produsen, dan spesifikasi produk yang dijual." (Kristiyanti, 2011).

Berdasarkan peraturan yang berlaku, terdapat keterkaitan dengan hubungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yang mencakup adanya kesepakatan antara kedua belah pihak, kecakapan kedua belah pihak untuk membuat perjanjian, suatu sebab atau kausa yang halal dan suatu hal tertentu yang menjadi objek perjanjian. Selain itu, Pasal 1338 KUH Perdata menegaskan bahwa itikad baik harus dimiliki oleh pelaku usaha yang telah menyetujui apa yang dijanjikan, seperti dalam memberikan informasi atau janji melalui iklan dan sebagainya. Dengan demikian, semua janji tersebut akan memiliki kekuatan hukum yang mengikat bagi para pihak yang membuatnya, sesuai dengan asas kekuatan mengikat dalam hukum perjanjian, yang berarti bahwa para pihak yang membuat perjanjian tersebut terikat pada kesepakatan yang telah mereka buat. Dengan kata lain, perjanjian yang dibuat secara sah akan berlaku sebagaimana halnya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.

Perihal keabsahan perjanjian jual beli melalui platform online juga diatur dalam bagian transaksi elektronik meskipun tidak secara khusus dijelaskan. Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik diharuskan untuk bertindak dengan itikad baik selama proses interaksi dan/atau pertukaran informasi serta/atau dokumen elektronik berlangsung. Pertukaran informasi tersebut juga

dianggap sebagai objek dari suatu transaksi elektronik, seperti jual beli secara online (Subekti, 2008).

Maraknya kasus perjanjian baku yang terjadi di marketplace e-commerce menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli online, yang mengakibatkan adanya ketimpangan suatu hak dan kewajiban oleh salah satu pihak, dimana dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang lemah karena dirugikan oleh pelaku usaha dengan berbagai kegiatan penjualannya. Faktor penyebab lemahnya kedudukan konsumen ini disebabkan karena rendahnya kesadaran para konsumen di Indonesia akan pendidikan konsumen serta pengetahuan akan hak-hak mereka yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen meskipun demikian bukan berarti penjual bebas menjual barang mereka tanpa mematuhi regulasi yang berlaku. Konsumen juga berhak untuk memperoleh informasi gambar yang jelas terkait barang yang akan dibeli maka dari itu diperlukan memberikan edukasi kepada pengguna mereka yang setidaknya memuat pemahaman akan hak, kewajiban, dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat, serta menjelaskan prosedur untuk mengajukan komplain sebagaimana diatur dalam Pasal 28 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Miru, 2011).

Adapun mengenai bentuk perlindungan hukum terkait informasi produk diatur juga dalam Peraturan Pemerintah dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal-pasal tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui platform elektronik harus menyajikan informasi yang lengkap dan benar mengenai syarat kontrak, produsen, dan spesifikasi produk yang ditawarkan. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan kejelasan informasi mengenai penawaran kontrak atau iklan. Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menerangkan bahwa Para pihak dalam melakukan transaksi elektronik harus memberikan data dan informasi yang benar.

Selanjutnya Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik terkait penyelenggara transaksi elektronik harus memberikan sarana dan layanan penyelesaian pengaduan, sehingga dalam hal konsumen merasa dirugikan pada transaksi di marketplace dapat mengajukan pengaduan kepada layanan pengaduan yang disediakan oleh marketplace e-Commerce tersebut.

Dasar hukum yang mengatur perdagangan elektronik secara khusus diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal 26 huruf a dari Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan regulasi yang ada dalam bidang perlindungan konsumen. Selanjutnya, kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 13 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang menyatakan bahwa:

1. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang identitas subyek hukum yang didukung dengan data atau dokumen yang sah.
2. Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut.
3. Memenuhi ketentuan etika periklanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berkaitan informasi yang benar, jelas, dan jujur berdasarkan Pasal 13 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b di atas paling sedikit memberikan informasi mengenai:

1. Kebenaran dan keakuratan informasi;
2. Kesesuaian antara informasi iklan dan fisik Barang;
3. Kelayakan konsumsi Barang atau Jasa;
4. Legalitas Barang atau Jasa; dan e. Kualitas, harga, dan aksesabilitas Barang atau Jasa.

Pasal 69 ayat (2) huruf a dari Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik konsumen dapat melakukan pengembalian atau pembatalan pembelian barang jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang diterima dengan yang dipesan. Biaya pengiriman barang dapat dibebankan kepada konsumen apabila konsumen tersebut terlibat dalam menimbulkan suatu kesalahan dan biaya yang ditanggung tersebut yakni biaya pengiriman barang tersebut sebagaimana yang dijelaskan Pasal 69 ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Berdasarkan sejumlah analisa peraturan-peraturan tersebut, terdapat berbagai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terkait dengan produk yang tidak sesuai dalam transaksi di e-Commerce. Peraturan-peraturan ini tidak hanya memberikan hak kepada konsumen, tetapi juga menetapkan sejumlah kewajiban yang bertujuan untuk mencegah konsumen dari kerugian akibat informasi yang tidak sesuai. Oleh karena itu, konsumen yang mengalami kerugian karena barang yang diterima tidak sesuai dalam transaksi dapat memanfaatkan dasar hukum tersebut sebagai upaya perlindungan hukum.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Perjanjian Baku Dalam Transaksi E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Di tengah tingginya aktivitas transaksi jual beli secara online, kesalahan dan kelalaian pelaku usaha dalam menjual produknya sering kali menyebabkan kecemasan bagi konsumen saat berbelanja online. Tanggung jawab muncul saat seseorang melakukan perbuatan yang menimbulkan suatu akibat. Apabila pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai, hal ini dapat dianggap sebagai

wanprestasi (sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata), karena penjual tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian jual beli di platform belanja online, yaitu dengan mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat di transaksi jual beli online tersebut.

Dalam transaksi jual beli online, pelaku usaha harus mematuhi semua perjanjian yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika produk atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau dijanjikan, maka pihak e-commerce berkewajiban untuk melakukan penggantian atau pengembalian produk serta mengganti segala kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang diperjualbelikan, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen melalui e-commerce ini terintegrasi dalam layanan yang disebut Garansi (Kristiyanti, 2011).

Efek negatif dari perdagangan online ini dirasakan karena masing-masing para pihak yang ingin melakukan transaksi tidak perlu bertemu dan berinteraksi secara *face to face*, dan ada rasa takut bahwa barang yang dibeli tidak sama dengan yang diinginkan. Selain itu konsumen juga memiliki ekspektasi berlebih terhadap barang yang diperjualbelikan melalui e-commerce sehingga ketika kedatangan barang tidak sesuai sebagian konsumen menyatakan rasa kekecewaannya dengan memberi rating buruk terhadap merchant yang menjual barang tersebut di e-commerce tempat konsumen tersebut membeli.

Permasalahan dalam transaksi jual beli online jarang berakhir di pengadilan atau BPSK. Hal ini disebabkan oleh kebanyakan konsumen yang dirugikan enggan melaporkan masalah tersebut ke jalur hukum. Bahkan, beberapa konsumen juga enggan menyelesaikan masalah melalui e-commerce. Ini karena sistem penyelesaian yang disediakan e-commerce dianggap terlalu rumit oleh banyak konsumen. Selain itu, konsumen harus melampirkan bukti-bukti yang akan diverifikasi oleh pihak e-commerce. E-commerce memiliki kewenangan absolut dalam menentukan kelayakan pengajuan pengembalian barang oleh pembeli, yang menyebabkan posisi pembeli menjadi lebih lemah dalam perjanjian tersebut (Miru, 2011).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen memberikan upaya perlindungan terhadap transaksi jual beli online, termasuk dengan mencantumkan hak dan kewajiban penjual serta pembeli yang harus dipatuhi. Terkait dengan perlindungan transaksi online di e-commerce, pihak e-commerce juga memiliki kebijakan internal yang mengacu pada peraturan yang berlaku. Selain itu, e-commerce juga memberikan perlindungan hukum berupa garansi produk untuk pembelian yang tidak sesuai dengan pesanan, yang sejalan dengan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen.

Dalam penelitian ini terkait dengan pembahasan, penulis melakukan observasi yang berkaitan dengan objek penelitian untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan perjanjian baku. Penulis akan menguraikan 3 (tiga) kasus

perjanjian baku yang dialami oleh konsumen. Berikut kasus-kasus yang penulis teliti:

1. Kasus pertama yang dialami oleh Desti

Seorang konsumen yang bernama Desti, pernah mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan gambar, tepatnya pada tanggal 16 Juli 2023 akun penjual tersebut bernama "ZIARREBO*****". Pada saat itu narasumber baru masuk SMK dan ingin membeli tas polo karena itu sudah peraturan sekolah agar siswanya memakai tas tersebut. Narasumber kemudian memesan tas polo itu di shopee karena harganya meyakinkan yakni Rp. 113.500 yang membuat narasumber yakin kalau tas ini asli. Tapi kendalanya ada pada saat pengiriman narasumber menantikan paket tersebut tetapi barangnya datanginya lama sekali, mulai dari situ narasumber mulai curiga dan takut kalau ini penipuan. Dan benar saja setelah paket sampai dan narasumber membuka paket tersebut yang narasumber dapatkan adalah tas biasa dengan merek "iano**" yang jauh dari foto katalog penjual yang dicantumkan bahkan warna yang dipesan itu warna hitam melainkan warna biru.

Berdasarkan hasil observasi, terungkap bahwa sebagian konsumen masih mengeluh dan merasa tidak puas dengan barang yang mereka beli melalui aplikasi Shopee. Namun, Shopee memiliki kebijakan terkait pengembalian produk untuk pesanan yang tidak sesuai. Meskipun Shopee telah menjamin kepuasan konsumen dengan menyediakan fitur pengembalian barang yang tidak sesuai dengan kebijakan dan persyaratan yang telah ditetapkan, namun pada kenyataannya, konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan deskripsi produk tidak selalu dapat mengembalikan produk tersebut. Bahkan dalam keterangan narasumber pihak seller membuat kebijakan di deskripsi halaman produk bahwa barang yang sebelum dikirim sudah melewati quality control sehingga seller tidak menerima komplain terkait kondisi barang dan complain tanpa bukti video unboxing konsumen dianggap tidak dapat mengklaim garansi.

Dalam UUPK penggunaan klausula baku pada prinsipnya tidak dilarang, namun yang perlu dikhawatirkan adalah pencantuman klausa eksonerasi (exemption clause) dalam perjanjian tersebut. Klausa eksonerasi adalah klausa yang mengandung kondisi membatasi, atau menghapus tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual) (Sidharta, 2006). Yang mana dalam pasal 18 ayat 1 huruf (b) dan (c) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku apabila menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan Kembali barang yang dibeli konsumen serta menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan Kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen. Hal ini berkaitan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh "ZIARREBO*****" yang tidak sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai klausula baku.

Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha disini tidak bersikap komunikatif dalam menyelesaikan masalah dengan melanggar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya sesuai ketentuan pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari pernyataan di atas juga konsumen sangat memerlukan sosialisasi mengenai Pendidikan konsumen sesuai dengan yang tertuang pada pasal 4 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen supaya Masyarakat mengetahui juga memahami tentang hak-haknya sebagai konsumen. Bahwa konsumen berhak mendapatkan keadilan serta perlindungan sebagai konsumen.

2. Kasus kedua yang dialami oleh Kamilania

Narasumber yang bernama Kamilania, mahasiswa UIN Jakarta yang mengalami pembelian barang yang tidak sesuai dengan gambar pada marketplace lazada. Awalnya narasumber memesan Sepatu pada toko "Go*h***" pada tanggal 16 Mei 2022, narasumber memesan Sepatu seharga Rp. 138.000 dengan ukuran 39, akan tetapi Sepatu tersebut tidak sesuai dengan gambar pada iklan katalog produk di aplikasi tersebut. Tentunya Sepatu tersebut tidak sesuai pemesanan diawal. Kemudian narasumber mencoba menghubungi pihak seller "Go*h***" untuk penukaran barang tersebut. Seller "Go*h***" mengizinkan untuk penukaran barang dengan mengirimkan Sepatu tersebut dan ongkos kirim pengembalian sebesar Rp. 10.000 ditanggung pihak penjual "Go*h***".

Terkait kasus tersebut, pihak seller "Go*h***" sudah memenuhi hak konsumen sebagaimana yang tercantum dalam pasal 4 huruf d Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa "hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan." dan hak yang tertuang pada pasal 4 huruf h yang berbunyi "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya."

Pada dasarnya, Lazada sebagai marketplace hanya menyediakan layanan untuk transaksi jual beli, yang artinya merupakan tempat bagi penjual dan pembeli untuk berinteraksi. Oleh karena itu, baik penjual maupun pembeli diharapkan untuk berkomunikasi melalui fitur yang disediakan oleh lazada untuk menyelesaikan setiap permasalahan terkait transaksi.

Dalam transaksi jual beli online di marketplace, penjual atau merchant harus mematuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban-kewajiban ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan terciptanya transaksi yang adil bagi semua pihak. Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha.

Terkait kasus yang dialami oleh narasumber yang bernama Desti, keduanya sudah melakukan pemenuhan kewajiban dan pihak seller "ZIARREBO*****" sebagai pelaku usaha yang baik dengan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana disebut dalam Pasal 19 mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang berbunyi:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut :

1. Tanggung jawab ganti rugi kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti rugi kerugian atas pencemaran
3. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan kasus diatas, pihak seller Shopee "ZIARREBO*****" melanggar ketentuan pasal 19 ayat (1) poin ketiga, karena tidak bertanggungjawab berupa ganti rugi atas konsumen yang dialami narasumber Desti yaitu mengirimkan Tas Backpack yang tidak sesuai pesanan Dimana pesanan saudari Desti itu adalah tas polo warna hitam sesuai dengan keterangan yang diberikan pada foto dan yang diterima adalah tas biasa merk ianone dengan warna biru.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penjual yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dapat memberikan kompensasi dalam bentuk pengembalian uang (refund), penggantian barang dengan yang sejenis atau setara nilainya (retur), atau pemberian perawatan kesehatan dan/atau santunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa penjual harus memberikan ganti rugi dalam batas waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Transaksi di *platform* jual beli online menciptakan hubungan hukum setidaknya antara tiga pihak, yaitu pembeli, penjual dan platform online. Platform online tidak secara langsung bertanggungjawab atas kerugian yang dialami konsumen, jika ada masalah terkait barang yang dibeli dan akan menghubungi penjual dan memfasilitasi proses penggantian kerugian. Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik yang menjadi bukti kontrak elektronik, perjanjian tersebut mencakup dokumen elektronik sebagai bukti kontrak, yang disusun dan berisi

aturan-aturan yang harus diikuti. Aturan ini mencakup prosedur transaksi jual beli online melalui platform online serta berfungsi sebagai perlindungan hukum.

Pasal 5 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa informasi dan/atau hasil cetaknya adalah alat bukti yang sah di pengadilan. Informasi elektronik dalam jual beli online meliputi data seperti komunikasi antara penjual dan pembeli, gambar barang yang dibeli, dan peta alamat pengiriman. Sementara itu, dokumen elektronik berisi aturan-aturan yang ditetapkan oleh. Dalam perjanjian yang dikenal sebagai Kebijakan komunitas, dijelaskan tentang retur dan mekanisme pengembalian barang yang menjadi dasar hukum yang mengikat antara penjual dan pembeli di *marketplace* e-commerce.

Menurut teori Gustav Radbruch, masyarakat selalu menginginkan ketertiban. Oleh karena itu, sebuah sistem hukum yang efektif harus mampu menyediakan keadilan, manfaat, dan kepastian. Keadilan, sebagai inti utama, mencakup perlakuan yang adil, netral, mendukung yang benar, tidak merugikan individu, dan memberikan perlakuan yang sama terhadap hak dan kewajiban setiap individu (Gustav, 1961).

Menurut Gustav, konsep hukum harus berfungsi sebagai panduan untuk mewujudkan nilai-nilai dalam kenyataan, tanpa melanggar nilai-nilai tersebut, terutama nilai keadilan yang harus dijunjung tinggi dalam hukum. Hukum yang mengemban nilai keadilan dapat dijadikan tolak ukur dan landasan bagi suatu peraturan. Keadilan menjadi unsur yang mutlak, karena hukum tanpa keadilan tidak layak disebut sebagai hukum (Gustav, 1961).

Masalah ketidaksesuaian barang dengan gambar mengakibatkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, Gustav berpendapat bahwa untuk mencapai tujuan akhir yang baik dalam hukum, keadilan harus menjadi dasarnya. Pelaku usaha harus bertanggung jawab jika produk yang mereka jual menyebabkan kerugian karena kesalahan atau kelalaian mereka terhadap konsumen.

Hak dan Kewajiban Pada Perjanjian Baku Dalam Transaksi E-Commerce ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen memuat peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut Pasal 1 Ayat 1 UU tersebut, perlindungan konsumen adalah serangkaian usaha yang menjamin kepastian hukum sekaligus memberikan perlindungan konsumen. Kepastian hukum membantu menjaga hak-hak konsumen dengan mencegah pelaku usaha bertindak sewenang-wenang dan membahayakan dirinya. Hal ini dicapai dengan diberlakukannya undang-undang khusus.

Lima prinsip dasar keuntungan, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen yang berkaitan dengan pembangunan nasional menjadi landasan implementasi perlindungan konsumen secara kolaboratif. UUPK Pasal 4 dan 5 menyatakan terdapat beberapa hak-hak konsumen sebagai berikut :

1. "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa;
2. "Hak untuk memilih dan memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan;"
3. "Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;"
4. "Hak untuk mendengar keluhan dan pendapat mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan;"
5. "Hak atas advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang tepat;"
6. "Hak untuk mendapatkan bimbingan dan pendidikan konsumen;"
7. "Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan adil."
8. "Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/jasa tidak sesuai dengan perjanjian."

Sedangkan UUPK Pasal 6, pelaku usaha wajib:

1. Memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur tentang produk/jasa.
2. Memperlakukan konsumen secara adil.
3. Menjamin mutu dan keamanan produk.
4. Memberikan kompensasi/ganti rugi jika konsumen dirugikan.

Di samping mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban. Kewajiban konsumen tersebut diatur dalam pasal 5 UUPK, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
4. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

Atas nama perlindungan konsumen itu sendiri, para pelaku usaha wajib menahan diri untuk tidak melakukan tindakan sewenang-wenang yang merugikan konsumen, perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dirasa cukup dalam hal ini.

Berdasarkan Pasal 6 UUPK Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha adalah sebagai berikut :

1. "Hak untuk dibayar sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan."
2. "Hak untuk memperoleh Perlindungan Hukum dari tindakan konsumen yang tidak memiliki beritikad baik."
3. "Hak untuk Melakukan pembelaan diri yang sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen."
4. "Hak untuk mengembalikan nama baiknya, jika secara hukum terbukti tidak bersalah."

Sedangkan untuk Kewajiban Pelaku Usaha :

1. "Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur "memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan."
2. "Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku."
3. "Memberi kesempatan pada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa serta memberi jaminan dan/atau garansi."
4. "Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan."

Menurut penulis perjanjian baku dalam transaksi e-commerce menurut UUPK No. 8 Tahun 1999, hak konsumen adalah untuk menerima informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, sementara kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian baku e-commerce mengacu pada prinsip itikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat produknya, serta tidak menggunakan klausul baku yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pelaku usaha juga harus memastikan klausul baku mudah dilihat dan dipahami, serta tidak boleh secara sepihak membebani konsumen dengan ketentuan yang merugikan.

SIMPULAN

Kesimpulan ditemukan pada penelitian ini berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa perlindungan Hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian oleh pelaku usaha yang telah membuat perjanjian baku dalam transaksi E-Commerce pada dasarnya tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena masih didapati pelaku usaha yang mencantumkan perjanjian baku yang dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung Jawab para pelaku usaha dalam transaksi E-Commerce tercantum dalam ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan dan dikenakan larangan-larangan sebagaimana diatur dalam Pasal 8 sampai dengan 17 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Seorang pembeli/konsumen memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah dibelinya dari penjual sesuai jenis barang dan harga yang telah disampaikan antara penjual dan pembeli tersebut, selain itu mengisi data identitas diri yang sebenar-benarnya dalam formulir penerimaan. Di sisi lain, pembeli / konsumen berhak mendapatkan informasi secara lengkap atas barang yang akan

dibelinya itu. Pembeli juga berhak mendapat perlindungan hukum atas perbuatan penjual/pelaku usaha yang ber'itikad tidak baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Halim Barkatulah, 2018, Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran), Bandung: Nusa Media
- Abdul Haris Hamid, 2017, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Makasar : Sah Media
- Abdul Halim Barkatullah, 2019, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia. Yogyakarta : FH UII Press
- Adrianus Meliala, 2015, Praktik Bisnis Curang, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Ahmad Miru, 2013, Hukum Kontrak Bernuansa Islam, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Asmai Ishak. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Belanja Online: Sebuah Studi Tentang Penyebab (Antecedents) dan Konsekuensi (Consequents). Jurnal Siasat Bisnis, 16(2). Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/JSB/article/view/3297>
- Az. Nasution, 2022. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta: Diadit Media
- Budi Agus Riwandi, 2015. Hukum Dan Internet Di Indonesia, Yogyakarta: UII Press
- Chandra, M. J. 2017. Wajib Daftar Usaha Bagi Pelaku Usaha E-commerce Menurut Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. JURNAL HUKUM SEHASSEN, 1(2). Retrieved from <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jhs/article/view/422>
- Didiek M Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2015. Cyber Law, Bandung: PT. Refika Aditama
- Edmon Makarim, 2017. Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-commerce) di Indonesia. Jurnal Hukum dan Pembangunan, Tahun ke-43 No.3 <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/download/1492/1406>
- Edemon, Makarim, 2015. Pengantar hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Imam Sjaputra, 2012. Problematika Hukum Internet Indonesia, Jakarta: Prenhallindo
- Inosentius Samsul, 2018. Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Jakarta: Program Pascasarjana FH UI
- Janus Sidabalok, 2014. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Laporan Akhir Kelompok Kerja Analisis dan Evaluasi Hukum Terkait Perdagangan Dalam Negeri, 2019. Pusat Analisis dan Evaluasi Hukum Nasional Badan Pembinaan Hukum nasional Kementerian Hukum dan HAM RI

- Miru Ahmad & Sutarman Yodo, 2011. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT Raja Persada Grafindo
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. 2010. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Peter Mahmud Marzuki, 2011. Penelitian Hukum, Jakarta:Kencana
- Shaw, Michael, eds. 2012. Handbook on electronic commerce. Springer Science & Business Media
- Siswanto Sunarso, 2018. Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik, Jakarta : Rineka Cipta
- Sjahputra Iman, 2010. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik, Bandung: PT.Alumnih
- Soekanto, Soerjono. 2015. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press
- Wawan Muhwan Hariri, 2011. Hukum Perikatan, Bandung: Pustaka Setia
- Zulham, 2013. Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group